BÍ KÍP KINH DOANH

DISCXÂY DỰNG ĐỘI NHÓM PHÁT TRIỂN KINH DOANH



MỤC LỤC

LỜI NÓI ĐẦU

Chúc mừng bạn đang có trong tay một cuốn sách mà sắp tới đây sẽ làm thay đổi cuộc đời bạn trở nên tuyệt vời hơn bao giờ hết. Cuốn sách sẽ tiết lộ những bí mật của những hành vi tính cách con người khiến bạn có thể giao tiếp với bất kỳ ai, bán hàng cho mọi đối tượng khách hàng khác nhau, xây dựng mối quan hệ, xây dựng đội nhóm thành công.

Bạn có bao giờ tự hỏi tại sao khi mình giao tiếp với người khác, thời gian đầu nói chuyện vui vẻ nhưng lâu dần lại xảy ra những xung đột, mâu thuẫn hay tại sao bạn có thể dễ dàng trò chuyện vui vẻ với người này nhưng lại khó khăn trong giao tiếp với người khác hay không?

Để hiểu rõ hơn rằng tại sao chúng ta lại có những hành vi như vậy, trong cuốn sách này tôi sẽ bật mí với các bạn về DISC. Một công

cụ tuyệt vời để nhận diện người khác và từ đây bạn có thể xây dựng mối quan hệ, xây dựng đội nhóm, bán hàng cho mọi đối tượng và phát triển công việc kinh doanh của mình thành công. DISC là công cụ giúp bạn nhận diện được người khác thông qua các nhóm hành vi, tính cách của họ. Bởi vì mỗi con người chúng ta sẽ có một khuôn mẫu hành vi khác nhau và thông thường được quy vào trong 4 nhóm D, I, S, C. Khi bạn nắm rõ được DISC bạn có thể ứng xử, giao tiếp với người khác theo cách mà họ mong muốn. Khi bạn biết được điều này rồi, bạn hoàn toàn có thể xây dựng đội nhóm, lãnh đạo, động viên, khuyến khích đội nhóm của mình và đặc biệt hơn nữa là bạn có thể bán hàng cho những nhóm khách hàng khác nhau một cách dễ dàng và huấn luyện đội nhóm bán hàng nhanh chóng để gia tăng doanh số.

Trong thực tế DISC đã làm thay đổi cuộc sống của chính bản thân tôi cũng như những

người xung quanh tôi trở nên tốt đẹp hơn. Trước đây tôi là một người không biết lắng nghe người khác, luôn muốn người khác làm theo ý mình và nóng tính, điều đó khiến cho tôi không chia sẻ được với ai, xảy ra mâu thuẫn trong gia đình và công ty của tôi thì bị phá sản, nhân viên không chịu được cách làm việc của tôi nên đã dần dần xin nghỉ việc. Cho đến khi tôi được biết đến DISC, biết mình thuộc nhóm D cao, biết ưu nhược điểm của bản thân là gì và khắc phục nhược điểm, không những thế tôi nhận biết được tính cách của đối phương và giao tiếp với họ tốt hơn từ đó xây dựng đội nhóm làm việc, kinh doanh giúp công việc của tôi ngày càng phát triển. Tôi và mọi người trong gia đình dần thấu hiểu nhau hơn, xóa bỏ khoảng cách và chia sẻ với nhau nhiều hơn.

Một người chị của tôi cũng nhờ biết đến DISC mà từ người nghĩ rằng mình không thể giải quyết vấn đề trong gia đình, không chia sẻ

được với ai và cảm thấy bế tắc trong cuộc sống đã trở nên hạnh phúc và thành công trong công việc cũng như cuộc sống gia đình. Chị đã từng luôn xung đột với gia đình vì bất đồng quan điểm, chị năng động và yêu thích kinh doanh nhưng mẹ lại mong muốn chị theo ngành kế toán, vì không đồng tình với mong muốn của mẹ nên một thời gian dài chị và mẹ không nói chuyện được với nhau, luôn xảy ra những cuộc tranh cãi, chị có những suy nghĩ không tốt về gia đình mình. Đến khi lấy chồng, chị thấy rằng chồng mình là người khô khan, chỉ biết đến công việc và thấy rằng chồng không yêu thương mình, dần dần có những khoảng cách và mâu thuẫn khiến chị thấy rằng cuộc sống hôn nhân đang trên bờ vực thẳm. Và bây giờ nhờ biết đến DISC, chị nhận ra rằng chính bản thân mình đã không thấu hiểu những người xung quanh mình mà luôn muốn mọi người hiểu và đối xử với mọi người theo cách của mình. Chị áp dụng DISC

vào cuộc sống của bản thân và hiểu ra rằng chị là người nhóm I thích hướng ngoại, mẹ chị thuộc nhóm C và chồng chị thuộc nhóm D, khi hiểu được những ưu nhược điểm và hành vi đặc thù của từng nhóm chị dần dần điều tiết bản thân với các mối quan hệ xung quanh, tìm ra tiếng nói chung từ đó mọi người xóa dần khoảng cách và hiểu nhau nhiều hơn. Chị hiểu tình yêu mọi người dành cho mình theo cách của họ và chị đối xử với mọi người theo cách mà họ mong muốn. DISC không những giúp chị giải quyết vấn đề trong gia đình mà còn giúp chị phát triển trong cuộc sống ngày càng tốt hơn

Bởi vậy, DISC chính là chìa khóa trong cuộc sống, giúp chúng ta "Biết người biết ta – Trăm trận trăm thắng".

Chúc các bạn thành công!

Lê Minh Tuấn



Chào bạn! Tôi là Lê Minh Tuấn

Sở hữu 3 công ty khách nhau hoạt động trong lĩnh vực Nội thất, thương mại, đào tạo.

Là người tư vấn chiến lược cho các doanh nghiệp về hệ thống bán hàng

Giám đốc hỗ trợ BNI Hà Nội 6 (Tổ chức kết nối doanh nhân toàn cầu)

Đã tham gia chương trình CEO "Chìa khóa thành công" trên VTV 3 năm 2013

Là Trainer truyền cảm hứng mạnh mẽ giúp hơn 5000 người thay đổi thành công.

Đã từng học trực tiếp từ những bậc thầy trên thế về bán hàng như Blair Singer, jordan belfort, T.Harv Eker...vv

NHẬN DIỆN TÍNH CÁCH DISC - THẤU HIỂU KHÁCH HÀNG TRONG 30S

Phần 1: Tổng quan về DISC và nhận diện

DISC là gì?

Lý thuyết D.I.S.C đã bắt đầu được phát triển từ năm 1928, khi tiến sĩ William Moulton Marston mô tả về lý thuyết này trong cuốn "Emotions of Normal People" (tạm dịch: Cảm xúc người thường). Các cách phân loại tính cách theo DISC mà các đánh giá hiện nay áp

dụng đều xuất phát từ nghiên cứu của tiến sĩ Marston.

Theo lý thuyết D.I.S.C của Marston, hành vi của con người có thể được phân thành 4 kiểu:

Dominance (D) – "Thống trị": những người thuộc nhóm này thường quyết đoán, mạnh mẽ, tự tin, nhanh nhẹn, năng nổ, tập trung, cạnh tranh, hướng đến kết quả.

Influence (I) – "Ảnh hưởng": nhóm I bao gồm những cá nhân hòa đồng, thích xã giao, cởi mở, nhiệt tình, có khả năng thuyết phục.

Steadiness (S) – "Kiên định": người thuộc kiểu S có tính cách ổn định, điềm tĩnh, hòa nhã, biết lắng nghe, tận tâm và thận trọng.

Compliance (C) – "Tuân thủ": ở nhóm C là những người có trách nhiệm, rõ ràng, logic, có kỷ luật, chính xác và nghiêm túc.

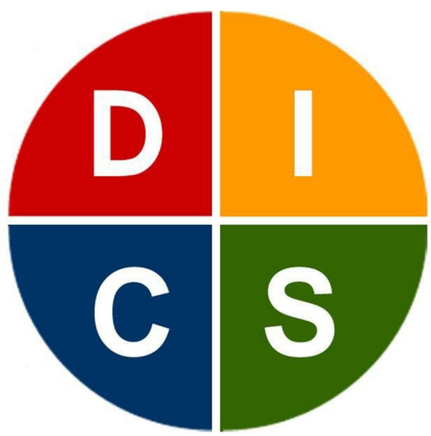
Mỗi cá nhân đều có một kiểu tính cách chính và đa số các hành vi của họ thường là kết quả

từ sự kết hợp của ít nhất 2 kiểu tính cách nói trên.

Tuy là người đưa ra học thuyết D.I.S.C, Marston chưa bao giờ phát triển một công cụ đánh giá nào dựa trên lý thuyết này. Mãi đến những năm 1950, Walter Clark mới bắt đầu xây dựng một công cụ đánh giá lấy lý thuyết D.I.S.C làm cơ sở. Công cụ này có tên "Activity Vector Analysis".

Kể từ khi công cụ "Activity Vector Analysis" ra đời và đặc biệt là vào đầu những năm 70, các công cụ đánh giá & phân loại tích theo lý thuyết D.I.S.C ngày càng xuất hiện nhiều hơn. Hầu hết các công cụ này đều có chung nguồn gốc và có hình thức tương tự nhau. Người làm bài đánh giá sẽ hoàn thành một bảng câu hỏi bao gồm từ 24 đến 28 câu. Mỗi câu hỏi bao gồm 4 tính từ được trích ra từ nghiên cứu ban đầu của Marston. Ở mỗi câu hỏi, người làm bài được yêu cầu phải chọn ra một tính từ mà họ thấy mô tả đúng nhất bản thân họ và một

tính từ mà theo họ là ít giống bản thân họ nhất. Kết quả D.I.S.C thông thường sẽ được trình bày dưới dạng biểu đồ.



✦Dominance: Tiên phong, bản lĩnh, lãnh đạo, độc đoán

✦Inducement: Lạc quan, vui vẻ, hoà đồng, thân thiện.

✦Submission: Trầm

D-I-S-C LÀ GÌ?

DISC là công cụ giúp BẠN đo lường chính xác 4 đặc điểm cơ bản của con người, là công cụ đo lường khả năng của con người cực kỳ mạnh mẽ và chính xác. Đó là lý do tại sao được chứng minh độ tin cậy hơn 30 năm sử dụng với gần 100 triệu người được đánh giá. giúp bạn thấu hiểu khách hàng, phát triển đội nhóm và tăng

tư, nội tâm, từ tốn, ổn định...

✦Compliance: Ổn định, cẩn thận, chi tiết, tính toán.

Vậy làm thế nào để ứng dụng vào trong công việc kinh doanh và cuộc sống

doanh số.

DISC và nhận diện

Người nhóm D:

Là nhóm người có xu hướng thống trị với các đặc điểm như mạnh mẽ, có khả năng quyết đoán, khởi sự, kiên quyết, cạnh tranh, thẳng tính, gây áp lực. Kiểu tính cách Lãnh đạo có xu hướng quyết đoán hơn và ít biểu lộ cảm xúc hơn. Họ thích sự thách thức nhưng họ lại không thích sự chi tiết và rườm rà, sự lặp đi lặp lại. Họ là người nóng tính, làm việc theo quy tắc và quy định, họ ít chia sẻ với những người xung quanh

Người nhóm D thường có xu hướng tay úp hoặc chém tay, chỉ tay, tầm nhìn của mắt xa, nhìn thẳng hoặc hướng lên trên, họ là những người có dáng đi mạnh mẽ, dứt khoát và tập thể thao. Trong giao tiếp thì họ nói với cường độ nhanh vừa, ngắn gọn, nói lý do trước và không lan man.

Người nhóm I:

Là nhóm người quan tâm đến vẻ bề ngoài, thân thiện với mọi người, nói nhiều, có nhiều mối quan hệ xã hội, … Kiểu tính cách Nhiệt tình có xu hướng quyết đoán hơn và biểu lộ cảm xúc nhiều hơn.

Người nhóm I khi nói chuyện tay của họ thường có xu hướng mở, hướng ra ngoài, họ hay cười to và mắt cười. Họ nói nhanh, giọng nói ấm áp, biểu cảm, họ là người chú ý đến vẻ bề ngoài, thích màu mè.

Người nhóm S:

Là nhóm người có xu hướng muốn giúp đỡ người khác, thích ổn định với các đặc điểm như thận trọng, hòa nhã, tốt bụng, bền bỉ, kiên nhẫn, tự kiểm soát, kiên định, nhất quán. Kiểu tính cách Kiên định có xu hướng ít quyết đoán hơn và biểu lộ cảm xúc nhiều hơn.

Người nhóm S khi nói chuyện họ thường đan 2 tay vào nhau, nắm tay và rụt rè, cười nhỏ, họ nói chậm, ậm ừ, suy nghĩ trước khi nói

Người nhóm C:

Là nhóm người có xu hướng thích sự hoàn hảo, chuẩn mực, không thích phiền hà với các đặc điểm như cẩn thận, tuân thủ mệnh lệnh, hệ thống, tỉ mỉ, chính xác, logic. Kiểu tính cách Phân tích có xu hướng ít quyết đoán hơn và phản ứng ít hơn, ít biểu lộ cảm xúc hơn.

Người nhóm C nói chậm rãi hơn nhưng họ suy nghĩ nhanh và sử dụng con số, có kế hoạch nhưng họ ít chia sẻ cá nhân, họ thận trọng và

kỹ tính vì vậy khi nói chuyện với họ cần phải có dẫn chứng cụ thể và cho họ thời gian để họ suy nghĩ, lắng nghe họ nhiều hơn

12 mẫu phong cách hành vi điển hình.

Mỗi người đều tồn tại cả 4 tính cách DISC, từng hành vi trong bốn hành vi DISC cơ bản tương tác với nhau tạo ra mười hai hành vi tích hợp . Tuy nhiên nhóm nào nổi trội hơn sẽ được bộc lộ rất rõ hơn qua các hành động thường ngày, cử chỉ, lời nói, cách phản ứng đối với sự việc liên quan. Từ đó nhận ra bản thân mình thuộc nhóm nào, có điểm mạnh điểm yếu gì để đó hoàn thiện bản thân.

Sau đây là danh sách 12 mối quan hệ mà người khác thường thấy và trải nghiệm:

Nhóm 1 (Phong cách DC):

Họ muốn hiểu tất cả các sự lựa chọn và đảm bảo rằng phương pháp tốt nhất có thể sử dụng. Kết quả là, họ có thể rất chất vấn và hoài nghi về ý tưởng của người khác, Bạn không phải là

chất vấn như họ đang có, vì vậy bạn có thể gặp khó khăn liên quan đến cách tiếp cận đầy thách thức.

Ngoài ra, vì vậy họ thường rất thẳng thắn và đơn giản. Khi họ đang tập trung, họ có thể bỏ qua những cảm xúc của người khác. Bạn có thể khó khăn liên quan trong những việc bạn cho quá nhiều kết quả.

Bởi vì họ muốn kiêm soát chất lượng của công việc của họ, họ thích làm việc độc lập, và họ có thể tập trung vào tách cảm xúc từ thực tế. Vì bạn cũng muốn duy trì tiêu chuẩn cao, có thể bạn có thể liên quan đến mục tiêu phương pháp phân tích của họ

Nhóm 2 (Phong cách DS):

Hành vi muốn có kết quả tức thì, điều này phụ thuộc vào mức độ kiên nhẫn, nhóm hành vi này mong muốn thể hiện hành động càng nhiều để đạt được kết quả và mục tiêu ngay tức thì.

Ngoài ra trong một số các trường hợp họ cũng có thể hiện sự ít gấp gáp và xem xét cẩn thận khi quyết định hành động.

Nhóm 3 (Phong cách DI):

Họ thích sự mạo hiểm và táo bạo, bởi vì họ trở nên buồn chán một cách dễ dàng, vì vậy những cá nhân thường tìm ra các giải pháp độc đáo và cho họ vị trí lãnh đạo. Muốn duy trì một tốc độ nhanh chóng, bạn có thể có thể quan hệ tốt với cách tiếp cận năng lượng cao của họ để làm việc.

Họ thường làm việc để đạt được mục tiêu của mình nhanh chóng. Họ cũng có thể sử dụng sự thẳng thắn để thuyết phục người khác giúp họ thành công.

Vì vậy họ rất thú vị bởi vì năng lượng cao của họ. Họ có thể sử dụng phấn khích của mình để truyền cảm hứng cho người khác và để tạo ra một môi trường sống động nhằm xây dựng các mối quan hệ và kết nối với những người khác.

Nhóm 4 (Phong cách ID):

Họ có xu hướng tập trung vào huớng tới mục tiêu của mình một cách nhanh chóng, Họ muốn duy trì bình an nhanh, và họ có thể quyết định việc thoải mái một cách nhanh chóng, bởi vì bạn chia sẻ thong với tốc độ hoạt động của họ, bạn có thể tham cùng họ làm việc để tạo ra động lực.

Họ là người có năng lượng cao, người thích nói chuyện những người khác xung quanh. Hầu hết, họ duy trì một thái độ lạc quan và mang lại một sự lạc quan vào trong công việc của họ.

Hầu hết họ thường chú trọng tìm kiếm, xây dựng và duy trì các mối quan hệ cá nhân, đôi khi càng thể hiện tính cạnh tranh mạnh mẽ hơn và tập trung để đạt kết quả tức khắc và ít nỗ lực xây dựng các mối quan hệ cá nhân.

Nhóm 5 (Phong cách IC):

Họ là những người hướng ngoại, nhu cầu của họ bị tác động bởi về tốc độ chính xác, tỉ mỉ. Mức độ hướng ngoại và mong muốn kết nối với người khác, điều này phụ thuộc vào cấu trúc, chi tiết, các bằng chứng chính xác để hành động.

Hành vi của họ đôi khi tự tin thái quá, ứng biến và hành động bộc phát. Đôi khi họ thể hiện sự cẩn trọng và chu đáo, điều này phụ thuộc vào độ chắc chắn, dữ liệu đáng tin cậy và những hành động thành công trong quá khứ.

Nhóm 6 (Phong cách IS):

Họ thích hợp tác với những người khác càng nhiều càng tốt, bởi vì họ thường dành nhiều thời gian và công sức trong nhóm do đó bạn hãy chia sẻ mong muốn của họ để làm việc vơi những người khác.

Họ có khả năng mang lại một thái độ tích cực trong công việc và các mối quan hệ của họ. Họ

nhẹ nhàng và đáng khích kệ, và họ thường lan tỏa lạc quan của họ với người khác.

Họ có xu hướng là những người linh hoạt những người muốn những gì tốt nhất cho nhóm. Khi người khác gặp khó khăn, họ có xu hướng thể hiếnwj quan tâm và cung cấp hỗ trợ không đắn đo.

Nhóm 7 (Phong cách SI):

Họ thường tham khảo người khác trong việc đưa ra các quyết định của mình, họ cố gắng để xây dựng tinh thần đồng đội và ít quan tâm đến thành tích cá nhân, Do đó bạn chia sẻ thong qua xu hướng của họ để làm việc cùng nhau, bạn có thể đánh giá cao mong muốn của họ trong một đội ngũ.

Họ có xu hướng đặt tầm quan trọng và nhu cầu của người khác, bởi vì họ có một bản chất dễ dãi, họ thường sẵn sang dành sự quan tâm đến cảm xúc của mọi người.

Họ là người khá vui vẻ, họ có xu hướng nhìn tích cực trong hầu hết các tình huống, và họ khuyến khích ý tưởng của mọi người xung quanh.

Nhóm 8 (Phong cách SD):

Họ thường hoạt động trong môi trường ổn định và mức độ kiên nhẫn của cá nhân này bị tác động bởi nhu cầu tạo ra kết quả.

Hành vi của họ phản ánh sự mong muốn hòa đồng, thích nghi và cần hỗ trợ các ý tưởng và giải pháp thay thế. Nhưng đôi khi họ có sự khó khăn trong việc đưa ra quyết định, mong muốn phải có kết quả tức thì và khó khăn hoàn thành các mục tiêu được giao.

Nhóm 9 (Phong cách SC):

Họ có xu hướng thận trọng, họ có thể thích làm việc trong một môi trường có thể dự đoán rằng các thủ tục và chính sách đi ngược lại với mong muốn của đội nhóm.

Họ có xu hướng được tiếp nhận và sẵn sang để mất nhu cầu sở thích riêng của họ khi cần thiết. Họ rất khiên nhẫn và chia sẻ sẵn sang giúp đỡ người khác.

Họ có xu hướng làm việc có hệ thống tổ chức và hiệu quả các giải pháp chất lượng. Bạn có quan hệ tốt với sự quan tâm của họ trong việc chú trọng hỗ trợ đội nhóm, không có sai sót trong tổ chức công việc.

Nhóm 10 (Phong cách CS):

Họ thích thứ tự, chính xác chuẩn mực và lập kế hoạch được chuẩn bị tốt, họ có xu hướng tránh rủi ro hoặc làm thay đổi nhanh chóng, thích mạo hiểm hơn là họ đang đang có.

Họ để dành nhiều thời gian tinh chỉnh ý tưởng của họ trước khi đi chuyển về phía trước, họ dựa vào dữ liệu trước khu đưa ra quyết định và có xu hướng tiếp cận khách quan, bởi vì bạn chia sẻ xu hướng của họ đến những kết quả

chính xác giá trị, do đó bạn có thể đánh giá cẩn thận, phương pháp tiếp cận của họ.

Họ giúp đỡ người khác khi chuyên môn của họ có sẵn, cũng có xu hướng điềm tĩnh và kiên nhẫn với những tình huống khó khăn, bởi vì bạn chia sẻ cách tiếp cận mang ơn họ, cả hai bạn có thể có thể không khẳng định nhu cầu riêng để tránh xa xung đột.

Nhóm 11 (Phong cách CI):

Hành vi về sự chính xác, chuẩn mực và tuân thủ quy trình bị ảnh hưởng bởi sự mong muốn kết nối và tướng tác với xã hội.

Hành vi họ phụ thuộc vào cấu trúc, logic, dữ liệu, các thủ tục đôi khi họ cũng thể hiện phong cách giao tiếp thân thiện, lôi cuốn và hòa đồng nhiều hơn và ít chú trọng hơn vào nghi thức.

Nhóm 12 (Phong cách CD):

Họ là người hoài nghi và quyết tâm. Họ sẽ không chấp nhận những ý tưởng mà không tuân theo các thủ tục, chính sách đã được thiết lập từ trước, và họ thích phát hiện ra các vấn đề có thể ảnh hưởng kết quả. Bạn có xu hướng dễ chấp nhận, vì vậy bạn có thể thấy sự khó khăn khi tiếp cận vấn đề của họ.

Họ tập trung suy nghĩ một cách logic để tạo ra các giải pháp tốt nhất. Ít dựa vào cảm xúc để quyết định hợp lý, nếu bạn chia sẻ cách tiếp cận phân tích của mình, thì bạn có thể tiếp cận dễ dàng để tạo ra mối quan hệ dựa trên mục tiêu và logic.

Họ có xu hướng xác định rõ rang để cung cấp kết quả chất lượng hiệu quả. Họ cũng sẵn sàng chịu khách nhiệm về dự án khi cần thiết, và họ thường kiểm soát mọi việc trong công việc của họ. Với quyết tâm của họ để có được kết quả, họ có thể có vẻ cứng đầu hay thiếu kiên nhẫn ở những lần sau.

Phần 2: DISC trong giao tiếp

Nhóm D:

Nhóm D là người quyết đoán và thẳng tính. Vì vậy để giao tiếp với họ cần phải đi vào công việc chính và có thời hạn, tuân thủ những cam kết. Cổ vũ và khuyến khích mục tiêu của họ bởi người nhóm D rất trọng uy tín và danh tiếng, không hạ thấp họ. Giao tiếp với người nhóm D tránh sự mơ hồ, không cụ thể, vòng vo.

Nhóm I

Người nhóm I thường quan tâm đến vẻ bề ngoài, thân thiện với những người xung quanh, có nhiều mối quan hệ xã hội…nên khi giao tiếp lắng nghe họ nhiều hơn về câu chuyện của họ, những ước mơ và mục tiêu. Luôn động viên và khen ngợi họ, gợi mở những câu chuyện để cho họ thể hiện bản thân. Không đi vào những chi tiết nhỏ nhặt và nguyên tắc khô khan khi nói chuyện với họ.

Nhóm S

Nhóm S có đặc trưng là hòa nhã, tốt bụng và kiên nhẫn, kiểm soát vì vậy nói chuyện với họ cần nói đến những vấn đề, câu chuyện cá nhân, quan tâm đến họ, không áp đặt họ phải làm điều gì mà phải cho họ thời gian suy nghĩ. Nói chuyện từ tốn và chậm rãi.

Nhóm C

Đây là nhóm người có tính cách tỉ mỉ và chi tiết, có quy trình cụ thể. Đưa ra vấn đề với họ thì cần đưa ra con số thuyết phục, đưa ra các bước làm việc. Nói chuyện không nói quá nhiều, nói vòng vo, mơ hồ. Họ thường ít chia sẻ, cần phải lắng nghe họ nhiều hơn.

Phần 3: Vai trò của DISC

Vai trò DISC trong xây dựng đội nhóm.

Để có một đội nhóm phát triển thì sự cộng hưởng của 4 nhóm tính cách là vô cùng quan

trọng, mỗi nhóm tính cách có những ưu điểm riêng bổ trợ lẫn nhau

Nhóm D là những người có tố chất lãnh đạo, tuy nhiên trong giai đoạn khởi nghiệp một tổ chức cần phải có 2 nhóm D và nhóm C.

Nếu chỉ có một nhóm D thì việc khởi sự vừa bắt đầu sẽ có phải kết thúc là một điều tất yếu. Vì người nhóm chỉ tập trung vào mục tiêu, chỉ nhìn lên trên chứ không nhìn xuống dưới. Nên cần một người nhóm C bổ trợ cho giống như một người dọn đường. Người nhóm D tiên phong đi tìm những điều mới và người nhóm C sắp xếp lại công việc, hỗ trợ cho người nhóm D

Nhưng khi đến giai đoạn ổn định thì nhóm I lại đóng vai trò quan trọng. Người nhóm I sẽ truyền cảm hứng và tạo động lực cho mọi người, thúc đẩy mọi người làm việc tốt hơn, hiệu quả hơn

Sau quãng thời gian đó thì một tổ chức luôn cần người nhóm S đóng vai trò kết nối các thành viên lại với nhau vì sau một thời gian trong tổ chức những người làm chung với nhau sẽ có xu hướng cạnh tranh với nhau, bắt đầu xảy ra những mâu thuẫn vì vậy khi này người nhóm S là một yếu tố không thể thiếu. Năm thứ 2, thứ 3 người nhóm S giữ vai trò rất quan trọng trong tổ chức, góp phần cho sự tồn tại của tổ chức đó. Trong giai đoạn tổ chức bị khủng hoảng thì phải đưa người nhóm S lên lãnh đạo để gắn kết những người khác lại với nhau, gắn kết những quan điểm, mâu thuẫn với nhau . Nên ở mỗi một giai đoạn, một tổ chức thì cần lựa chọn những cá tính nào hơn để giữ lại tổ chức của mình là rất quan trọng.

Vì không hiểu được tầm quan trọng của DISC trong xây dựng đội nhóm nên dẫn đến làm việc "ào ào" trong tổ chức, doanh nghiệp khiến nó bị lung lay và sụp đổ

Việc lựa chọn nhân sự phù hợp rất là quan trọng và trong từng công việc cũng cần lựa chọn những con người phù hợp, tính cách rất quan trọng. Giống như chuẩn bị cho người thăng tiến cần phải xem nhóm tính cách của họ có phát triển được đội nhóm hay không, luôn phải cân nhắc DISC, giai đoạn nào cần người nhóm nào.

Huấn luyện đội nhóm DISC

Người nhóm D:

Cần phải thiết lập những mục tiêu để họ đo lường được bởi vì đôi khi mục tiêu của họ quá xa vời, phải đưa ra những cách thức để thực hiện mục tiêu. Vì người nhóm D chỉ nhìn thấy mục tiêu mà không nhìn thấy những thách thức cho nên phải lập các kế hoạch cụ thể để huấn luyện nhóm D, phải hỏi cụ thể các ý tưởng của họ phục vụ cho mục tiêu gì và giải quyết vấn đề gì.

Đôi khi nhóm D đưa ra mục tiêu không thực tế giống nhóm I nên cần phải đưa ra được lộ trình, phải cung cấp cho họ những giải pháp cụ thể. Nếu là sếp huấn luyện cho nhóm D thì phải cung cấp giải pháp cụ thể cho họ giải quyết vấn đề đó, phải có trách nhiệm theo dõi chi tiết vào vấn đề. Đưa ra nấc thang và hệ thống cảnh báo để họ kiểm soát vấn đề góp phần giảm thiểu được những nhược điểm của nhóm D. Phải thường xuyên ca ngợi kết quả

họ đạt được, thừa nhận những nỗ lực, đóng góp của họ để họ có động lực làm việc tốt hơn

Người nhóm I:

Giống nhóm D thiết lập có thể đạt được, nhóm I là những người có mục tiêu bay bổng nên cần phải xác định lại mục tiêu này có thể đạt được hay không. Cần phải thừa nhận những ý tưởng phong phú của họ nhưng phải đưa kế hoạch để họ hoạt động, để họ thực thế hơn. Cần phải rõ ràng được việc chúng ta trao đổi với họ. Xác định rõ nội dung cụ thể, phải giúp họ ý thức được những điều mà họ phóng đại vì đôi khi cảm xúc lên người nhóm I phóng đại " kinh khủng", bay bổng nên phải theo dõi và kiểm soát được họ việc này. Sử dụng những lời khen ngợi dành cho những thành quả mà họ đạt được.

Người nhóm S:

Đối với người nhóm này thì phải kết nối được quan điểm cá nhân của họ và mục tiêu của

mình vì họ quan tâm đến cá nhân bởi vậy mục tiêu cần phải gắn với cá nhân họ, các thành viên ở trong đội sẽ lắng nghe theo, phải giúp người nhóm S chia nhỏ ra các phần việc, từng việc cụ thể, chủ động đưa cho họ kế hoạch chi tiết nhưng không được ép buộc họ để họ đưa ra quyết định làm hay không làm. Không dùng những ngôn từ như "anh phải làm..." mà sử dụng "anh có thể làm như này..." sẽ tạo được cho họ sự thoải mái và họ làm việc rất cần mẫn.Cần đặt ra thời hạn vì họ là người hay trì hoãn nên cần đặt ra những mục tiêu tiếp theo để thúc đẩy họ

Người nhóm C:

Ngoài vấn đề xác định mục tiêu chi tiết thì cần phải đặt các câu hỏi liên quan đến mục tiêu chi tiết đấy vì đôi khi người nhóm C chi tiết quá không tốt nên cần hỏi để sự lo lắng của họ là không cần thiết.

Khuyến khích họ lập kế hoạch hành động nhưng để họ quyết định họ phải làm điều gì

VD như: “ anh có thể lên kế hoạch chi tiết giúp tôi không?” sau khi họ đưa ra kế hoạch thì hỏi “khi nào anh bắt đầu công việc này luôn” để họ quyết định họ làm.

Làm việc với người nhóm C phải nhất quán. Nhất là làm sếp của người nhóm C mà không nhất quán thì họ sẽ bỏ mình đi. Trong lộ trình làm việc đều đều của người “chuẩn không cần chỉnh” phải chỉ ra sự thăng tiến trong công việc của họ. Chia nhỏ từng bước, khuyến khích họ để điều chỉnh người nhóm C trong đội nhóm.

Phần 4: DISC trong lãnh đạo

<u>Phát triển DISC</u>

Nhóm D: Nên đưa ra những lời tán tụng, phác thảo nên bức tranh tổng thể, khái quát khiến họ hào hứng với vấn đề, không đi vào chi tiết vội sau đó đưa ra lộ trình đơn giản để họ đạt được mục tiêu, họ không đi được vào chi tiết, phức tạp. Nói cho họ biết được rằng khi nào

làm, làm việc gì, hỗ trợ họ trong việc lãnh đạo tìm ra giải pháp để giải quyết vấn đề về một cách nhanh chóng. Khuyến khích ý tưởng của họ gắn với mục tiêu hoặc giá trị họ sẽ nhận được, quyền lợi nhận được.

Nhóm I:Không nên sử dụng tài liệu mang tính thô cứng và cần bỏ qua chi tiết rườm rà. Cho họ tham gia các hoạt động vận động. Khi phê bình cần phải khen ngợi ngay, khuyến khích họ để họ truyền đạt ý tưởng cho người khác.

Nhóm S: Luôn đưa ra chỉ dẫn cụ thể và từng bước một. Họ khó để đưa ra những quyết định lớn nên phải đưa ra những bước nhỏ để họ thực hiện dần dần. Chứng minh một cách hợp lý tính hiệu quả của từng bước một. Tiến hành từ từ, kiểm tra sự hiểu biết của họ. Cho phép hành động của họ lặp đi lặp lại nhiều lần. Khi tiếp cận với người nhóm S cần phải dễ chịu và kiên nhẫn, phải chỉ ra những người đã hành động trước họ.

Nhóm C: Phải luôn luôn tạo động lực cho họ. Hành động một cách chính xác và hợp lý. Tiếp cận họ ở góc độ quy trình và hệ thống, từng bước một, có hệ thống công việc cần phải làm một cách cụ thể. Tránh phóng đại và đưa ra mục đích mơ hồ, không thực tế, thiếu tính khả thi

Điều chỉnh DISC

Nhóm D: Phải rõ ràng được kết quả mong muốn, mục tiêu của họ phải phù hợp với kỳ vọng của mình. Rõ ràng lại kết quả của mình với họ. Cho họ thấy khoảng cách giữa hiện tại và cái mong muốn của họ từ đó xem lại giải pháp của nhóm người D là như nào để cụ thể hóa lại với họ. Đề xuất rõ ràng các cải tiến cần thiết và thời gian cụ thể.

Nhóm I: Người nhóm I thường xuyên tránh áp lực với vấn đề, ngại đối mặt với vấn đề nên ta tạm thời bỏ qua và dần dân đưa vấn đề vào sau. Cho họ tạm gác lại vấn đề đó và tạo trung vào vấn đề khác và vấn đề đó sẽ giải quyết vào

thời gian sau. Cho họ biết cụ thể các thách thức và hành vi để giải quyết vấn đề của mình như thế nào. Xác nhận lại kế hoạch hành động và thỏa thuận chung với họ, phải có văn bản rõ ràng với nhóm người I. Sử dụng các câu hỏi và xác nhận lại.

Nhóm S: Khi cần điều chỉnh nhóm S họ rất sợ thay đổi, nên mình hãy nói chỉ thay đổi 1 điều nhỏ thôi và nó không ảnh hưởng nhiều gì đến công việc cá nhân của họ. Họ có xu hướng thực hiện mọi thứ theo cá nhân vì vậy hãy loại bỏ những điều mà không phù hợp với tổ chức của bạn càng nhanh càng tốt. Phải rõ ràng với họ lại để họ không bị cá nhân hóa trong công việc. Nhấn mạnh những điều họ cần phải thay đỏi và chỉ cho họ rõ ràng những điều thay đổi này là đúng và phù hợp với quy trình phát triển của công ty và tất cả mọi người.

Nhóm C: Chúng ta cần phải thỏa thuận lại những điểm trọng yếu và lộ trình để họ làm việc với mình, tức là không dàn trải, phải có

điểm nhấn và điều quan trọng hơn, ưu tiên hơn. Thứ hai là giữ thể diện cho họ vì họ rất sợ bị sai. Thứ ba là xác định chính xác những hành vi chỉ định. Và nếu muốn thay đổi những người nhóm S thì phải chỉ ra chính xác rằng mình muốn thay đổi điều đó như thế nào.

Phần 5: DISC trong bán hàng

Khách hàng nhóm D:

Nhóm D là những người quyết đoán, mạnh mẽ không thích sự rườm ra, phức tạp nên khi bán hàng cho người nhóm D cần phải đơn giản, cho họ thấy họ đạt được điều gì và mang lại lợi ích gì cho họ, đi thẳng vào vấn đề chính, điểm mấu chốt

Vì vậy cần phải vạch sẵn ra mục đích rõ ràng và những việc cần phải làm khi bán hàng cho khách hàng thuộc nhóm D, không được hạ thấp người nhóm D vì họ có lòng tự tôn rất cao cần cho họ được kiểm soát, không nên nói chuyện phiếm với họ thì mới bán hàng cho họ

một cách dễ dàng. Phải đánh vào tử huyệt danh tiếng và tiền bạc của họ

Khách hàng nhóm I:

Nhóm I lá tuýp người Nhiệt tình, cởi mở, vui vẻ, hoạt bát, hòa nhã, lạc quan, thích cái mới, dễ thích nghi và hướng tới con người nên trong bán hàng phải làm bạn với họ, nói chuyện với họ trước, sử dụng tử huyệt tình yêu để kết nối với họ

Người nhóm I nói nhiều và thích nói chuyện phiếm nên cần phải tán tụng, ủng họ họ, đánh vào tử huyệt danh tiếng của họ, khơi gợi cho họ được nói, đưa vào những câu chuyện hài hước khiến cho họ thoải mái hơn. Khi bán hàng không bắt họ lựa chọn mà phải hỏi ý kiến của họ, đưa ra bức tranh tổng quát để họ nhìn thấy rồi mới đi vào chi tiết nhưng không nên đi vào quá nhiều chi tiết và để họ nói quá lâu

Khách hàng nhóm S:

Nhóm S có phong thái điềm đạm, từ tốn và ổn định. Họ trung thành, chín chắn, kiên định, nồng ấm, sâu sắc, lắng nghe, có kế hoạch, đáng tin cậy, tận tâm, trách nhiệm, quan tâm tới con người nên cần nói chuyện riêng tư với họ trước. Phải đánh vào tử huyệt bản thân và tình yêu

Khi bán hàng thì phải cho họ thời gian, đưa ra những câu hỏi chọn lựa. Giao tiếp bằng mắt với họ, nói về cá nhân họ và đưa ra ý kiến, Không nên đi thẳng vào sản phẩm, ép buộc họ, tạo áp lực cho họ. Khi chốt sale thì sử dụng kỹ thuật mặc định

Khách hàng nhóm C:

Người nhóm C có sự chuẩn xác, bình tĩnh và cầu toàn, họ nghiêm túc, cẩn trọng, lịch lãm, trật tự, đúng đắn, tập trung vấn đề. Nhóm C rất công bằng, các vấn đề nêu ra phải rõ ràng vì thận trọng, kỷ luật, logic, hướng tới kỹ thuật.

Khi bán hàng cho người nhóm C cần phải cung cấp cho họ những thông tin chi tiết và cụ thể, các bằng chứng và đưa ra các con số, phải có sự logic, bám chặt vào chủ để, không chung chung phóng đại, vô tổ chức, bán hàng một cách cảm tính và thúc dục họ mà phải cho họ thời gian suy nghĩ, sử dụng tử huyệt tiền bạc và tử huyệt bản thân